



REO núm: 1095  
Data: 06/05/2024

## **Enquesta de satisfacció dels usuaris sobre les oficines d'atenció ciutadana. 2023**

### **Qüestionari OAC Terres de l'Ebre**



Generalitat de Catalunya  
**Departament de la Presidència**

**Hola, buenos días/buenas tardes. Soy \_\_\_\_\_, entrevistador/a de ..... Actualmente estamos llevando a cabo un estudio para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con el servicio que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana en las Terres de l'Ebre. ¿Podría contestarme unas preguntas? Será cuestión de 5 minutos.**

*ENCUESTADOR/A: La lengua de inicio de la interacción es el catalán. No hace falta preguntar al entrevistado qué lengua prefiere, pero cambiad en caso de que veáis que la persona no sigue la conversación o lo pida expresamente.*

*ENCUESTADOR/A: sin la grabación activada*

**Las informaciones que le pedimos son para la elaboración de un estudio de opinión oficial. La administración o el personal de la administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizarle el anonimato y el secreto estadístico y a cumplir la normativa de protección de datos de carácter personal.**

**Tiene derecho a no responder todas las preguntas.**

**La mejor manera de supervisar y garantizar que mi trabajo se está realizando de acuerdo con las instrucciones recibidas es grabando esta entrevista y siendo validada por una persona supervisora. Una vez hechos estos controles de calidad las grabaciones siempre se borran. De todas maneras usted tiene derecho de decidir si quiere o no quiere ser grabado/da.**

**¿Me confirma que quiere realizar la entrevista?**

- Sí, quiero hacer la encuesta
- No quiero hacer la encuesta

**¿Me da el consentimiento expreso para grabar el audio de la entrevista?**

- Sí, doy el consentimiento para la grabación
- No doy el consentimiento para la grabación

*ENCUESTADOR/A. Entrar en el cuestionario*

**P0. ¿Me confirma que ha recibido la información y que acepta hacer la encuesta con la grabación activada?**

*ENCUESTADOR/A. No leer pregunta, ya os lo tiene que haber respondido*

1. Sí, quiero hacer la encuesta y autorizo la grabación
2. Sí, quiero hacer la encuesta y no autorizo la grabación
3. No quiero hacer la encuesta

*SI P0 = (1) Sí, quiero hacer la encuesta y autorizo la grabación*

*ENCUESTADOR/A: con la grabación activada*

**P0a. ¿Me confirma verbalmente que acepta ser grabado/da, garantizando su anonimato, en el transcurso de la realización de esta encuesta?**

1. Acepto ser grabado/a

*ENCUESTADOR/A: continúa la encuesta con la grabación activada*

*SI P0 = (2) Sí, quiero hacer la encuesta y no autorizo su grabación*

*ENCUESTADOR/A: con la grabación activada*

**P0b. Como criterio de calidad de mi trabajo y antes de parar la grabación de audio le pido por favor su confirmación verbal a no ser grabado/a**

1. No quiero ser grabado/a

*ENCUESTADOR/A: asegúrate de parar la grabación antes de continuar la encuesta*

Le damos las gracias para responder este cuestionario.

*ENCUESTADOR/A: Anotad la lengua en la que se está haciendo la entrevista. Preferentemente es en catalán, pero cambiad en caso de que veáis que la persona no sigue la conversación o lo pida expresamente*

Catalán.....1 PASAR A CUEST.CATALÁN-P1  
Castellano.....2 PASAR A CUEST.CASTELLANO-P1

**Q1. Sexo de la persona entrevistada**

*ENCUESTADOR/A: NO PREGUNTAR, ANOTÁD EL SEXO*

Mujer .....1  
Hombre .....2

**Q2. ¿Me podría decir su edad?**

**PROGRAMADOR: SI AL CONFIRMAR LA EDAD DE LA PERSONA SELECCIONADA TIENE MENOS DE 18 AÑOS, LA ENCUESTA NO ES VÁLIDA.**

--	--

**PROGRAMADOR: RECODIFICACIÓ AUTOMÀTICA REALITZADA PEL SISTEMA:**

1. Entre 16-25 años
2. Entre 26-34 años
3. Entre 35-49 años
4. Entre 50 y 64 años
5. De 65 años o más

**PROGRAMACIÓN. CONTROL DE CUOTAS**

## I. USO DEL SERVICIO

### 1. ¿Es la primera vez que viene a esta Oficina de Atención Ciudadana?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

- a. Sí, es la primera vez
  - b. No, vengo más de una vez al año
  - c. No, vengo más de una vez al trimestre
  - d. No, vengo más de una vez al mes
  - e. No, vengo más de una vez a la semana
98. No lo sabe
99. No contesta

### P1a. ¿Me podría decir como conoció la OAC en las Terres de l'Ebre?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

- 1. A través una persona conocida *(pasar a P2)*
  - 2. A través de una oficina de atención
  - 3. A través de una entidad (sindicatos, asociaciones, ...)
  - 4. A través de otro organismo
  - 5. A través de los trámites Gencat *(pasar a P2)*
  - 6. A través del 012 *(pasar a P2)*
  - 7. A través de redes sociales *(pasar a P2)*
  - 80. Otros: \_\_\_\_\_ (especifique como la conoció) *(pasar a P2)*
98. No lo sabe *(pasar a P2)*
99. No contesta *(pasar a P2)*

**P1aa. En este caso, ¿me podría indicar a través de qué [INCLUIR OFICINA/ENTIDAD/ORGANISMO dependiendo de la respuesta en P1a] ha tenido conocimiento de la OAC?**

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "2", "3" O "4" EN LA P1a: Han tenido conocimiento del OAC de Girona a través de alguna otra oficina, entidad u organismo**

Espontanea. SOLO UNA RESPUESTA

- 1. Ayuntamiento
  - 2. Juzgados
  - 3. Servicios sociales
  - 4. Otras oficinas / entidades / organismos \_\_\_\_\_
98. No lo sabe
99. No contesta

### P2. ¿Me podría indicar en qué mesa o punto de atención le han atendido/a?

Espontanea. Precodificación en pantalla. MULTIRESPUESTA

- 1. Ámbito 1 (mesas 3, 4 o 5)
- 2. Ámbito 2 (mesas 6, 7, 8, 10 o 11)
- 3. Ámbito Bienestar Social (mesas 1, 2, 9 o 16)
- 4. Ámbito Renta Garantizada de Ciudadanía (mesa 2)
- 5. OGE (mesa 12)
- 7. Autoservicio
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

### P3. ¿Podría decirme cuál es el trámite o consulta que ha venido a hacer a la OAC?

*Espontanea. MULTIRESPUESTA: Según la respuesta en P2 mostrar opciones de respuesta en P3*

Punto de atención	Trámites	
<b>Ámbito 1</b>	Consumo – Consultas y reclamaciones Trabajo – Conciliaciones Trabajo - Autorizaciones iniciales de trabajo Trabajo - Modificaciones autorizaciones de trabajo Trabajo – Informes de extranjería Justicia – Comparecencias Justicia – Parejas estables Justicia - Asociaciones Otros – Delitos sexuales Otros – Antecedentes Penales Otros – Registros otras administraciones Otros – Emisiones copias auténticas	SI P2 = 1
<b>Ámbito 2</b>	Agricultura – Licencia de pesca Agricultura - Licencia de caza Agricultura - Náutica y buceo Agricultura - Aprovechamiento forestal Certificados digitales – IdCat móvil Certificados digitales – IdCat Certificados digitales – cl@ve Vivienda – Registro Solicitantes VPO Vivienda – Cédulas de habitabilidad Viviendas - Ayudas y subvenciones Viviendas – Rehabilitación Vivienda - Alquiler Vivienda – Fianzas INCASOL Tráfico – Pago sanciones Tráfico – Identificador conductor Tráfico - Recursos sanciones Tráfico – Información expedientes sancionadores Salud – Voluntades anticipadas	SI P2 = 2
<b>Ámbito Bienestar Social</b>	Título familia monoparental Título familia numerosa Ayudas a niños Dependencia Discapacidades Prestaciones Sociales o Pensión no Contributiva Tasa informe adecuación vivienda Informe extranjería IMSERSO	SI P2 = 3
<b>Ámbito RGC</b>	Renta garantizada ciudadanía	SI P2 = 4
<b>OGE</b>	Oficina de Gestión Empresarial	SI P2 = 5
<b>Autoservicio</b>	Apoyo a la formalización de trámites de la Generalitat Apoyo a la formalización de trámites de otras administraciones Uso del ordenador autoservicio sin soporte	SI P2 = 7

80. Otros \_\_\_\_\_  
98. No lo sabe  
99. No contesta

ENCUESTADOR/A: SI HA HECHO MÁS DE UN TRÁMITE, EN ADELANTE QUE VALORE AQUEL QUE HA DICHO EN PRIMER LUGAR

**P4. Antes de venir a hacer el trámite/gestión, ¿se ha informado?**

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

1. Sí
2. No

(pasar a P5)

**P4a. En caso de que se haya informado, ¿por qué medio?**

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

1. En la misma OAC de manera presencial
2. Por teléfono con personal de la OAC que le ha llamado
3. A través de los trámites Gencat
4. A través del 012
5. A través de redes sociales
6. A través de un familiar o amigo
80. Otros: \_\_\_\_\_ (Anotar qué otro medio)
98. No lo sabe
99. No contesta

## II. VALORACIÓN

---

**P5. ¿Me podría indicar en una escala del 0 al 10, en que el 0 significa nada satisfecho/a y el 10 muy satisfecho/a, su valoración global con el servicio recibido en la OAC?**

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

Valoración \_\_\_\_\_

98. No lo sabe
99. No contesta

**P6. ¿Cuál ha sido el tiempo de espera en el punto de atención para ser atendido/a?**

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

5. Menos de 5 minutos
6. Entre 5 y 10 minutos
7. Entre 10 minutos y un cuarto de hora
8. Más de un cuarto de hora
98. No lo sabe
99. No contesta

**P7. ¿Le han resuelto el trámite o consulta?**

Espontanea. SOLO UNA RESPUESTA

1. Sí (pasar a P8)
2. No
98. No lo sabe (pasar a P8)
99. No contesta (pasar a P8)

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "2" EN LA P7: No le han resuelto el trámite o consulta**

**P7a. ¿Por qué motivo no le han resuelto el trámite o consulta?**

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

- |     |   |              |
|-----|---|--------------|
| 1.  | Tiene que ir a otro sitio                                   |              |
| 2.  | Falta algún documento                                       | (pasar a P8) |
| 3.  | El trámite está fuera de plazo                              | (pasar a P8) |
| 4.  | Tiene que esperar respuesta                                 | (pasar a P8) |
| 5.  | No saben cómo lo pueden resolver                            | (pasar a P8) |
| 6.  | Tiene que hacer el trámite forzosamente de forma telemática | (pasar a P8) |
| 80. | Otros (Especificar)   | (pasar a P8) |
| 98. | No lo sabe  | (pasar a P8) |
| 99. | No contesta   | (pasar a P8) |

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P7a: Tiene que ir a otro lugar**

**P7a1. En el caso de que lo hayan dirigido a otro sitio, ¿me podría indicar donde le han dicho de ir?**

Espontanea. SOLO UNA RESPUESTA

Nombre de la oficina / entidad / organismo \_\_\_\_\_

98. No lo sabe  
99. No contesta

**P8. ¿Sabe si el trámite que ha venido a hacer se podía realizar a través de medios telemáticos?**

*ENCUESTADOR/A: Aquí se tiene que entender la pregunta como que el trámite se puede hacer de manera telemática en tramits.gencat o en la OAC telemática.*

Espontanea. SOLO UNA RESPUESTA

- |     |                                       |               |
|-----|---------------------------------------|---------------|
| 1.  | Sí, se podía hacer telemáticamente    |               |
| 2.  | No, no se podía hacer telemáticamente | (pasar a P9)  |
| 98. | No lo sabe                            | (pasar a P9a) |
| 99. | No contesta                           | (pasar a P9a) |

**P8a. ¿Y cómo es que lo ha venido a hacer presencialmente?**

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P8: Sí, el trámite se podía hacer telemáticamente**

Espontanea. SOLO UNA RESPUESTA

Motivo \_\_\_\_\_

98. No lo sabe  
99. No contesta

**P9. En esta oficina es recomendable venir con cita. ¿Sabe por qué medios se puede solicitar la cita?**

*Esponánea. MULTIRESPUESTA*

1. Por internet
  2. Por teléfono
  3. Presencial
98. No lo sabe  
99. No contesta

**P10. ¿Usted tenía cita?**

*Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA*

1. Sí
  2. No *(pasar a P 11)*
98. No lo sabe *(pasar a P 11)*  
99. No contesta *(pasar a P 11)*

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P10 (Si)**

**P10a. ¿Por qué medio ha solicitado la cita?**

*Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA*

1. Por internet *(pasar a P 10aa)*
  2. Por teléfono a través del 012 *(pasar a P10ab)*
  3. Presencialmente *(pasar a P10ac)*
98. No lo sabe  
99. No contesta

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P10a (Internet)**

**P10aa. Por lo que respecta al servicio de cita, ¿podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho/a i el 10 totalmente satisfecho/a, su grado de satisfacción con el servicio de cita por internet?**

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

Valoración \_\_\_\_\_

98. No lo sabe  
99. No contesta

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "2" EN LA P10a (Telèfon)**

**P10ab. Por lo que respecta al servicio de cita, ¿podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho/a i el 10 totalmente satisfecho/a, su grado de satisfacción con el servicio de cita por teléfono?**

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

Valoración \_\_\_\_\_

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "3" EN LA P10a (Presencial)**

**P10ac. Por lo que respecta al servicio de cita, ¿podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho/a y el 10 totalmente satisfecho/a, su grado de satisfacción con el servicio de cita presencialmente?**

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

Valoración \_\_\_\_\_

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P11. En cuanto a las instalaciones de la OAC de Terres de l'Ebre, ¿podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho/a y el 10 totalmente satisfecho/a, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos?**

*Aleatorio*

- P11a.** El confort de la OAC (espacio para sentarse, temperatura, ...)
- P11b.** La orden y la limpieza de la OAC
- P11c.** La señalización interna de la OAC
- P11d.** La ubicación de la OAC
- P11e.** La accesibilidad o facilidad para acceder a la OAC desde la calle
- P11f.** El sistema de gestión de colas de espera

**P11a. Y a continuación, ¿me podría ordenar estos seis ítems según el orden de importancia que tienen por usted?**

*Aleatorio*

- P11a.** El confort de la OAC (espacio para sentarse, temperatura, ...)
- P11b.** La orden y la limpieza de la OAC
- P11c.** La señalización interna de la OAC
- P11d.** La ubicación de la OAC
- P11e.** La accesibilidad o facilidad para acceder a la OAC desde la calle
- P11f.** El sistema de gestión de colas de espera

**P12. A continuación le pedimos su opinión con los servicios y atención recibida. Me podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho/a y el 10 muy satisfecho/a los siguientes aspectos?**

*Aleatorio*

**P12a.** La primera acogida- recepción (mostrador de entrada) *ENCUESTADOR/A. Dejar claro que es a partir del mostrador y no el servicio de seguridad en la calle*

**P12b.** El horario de atención

**P12c.** El tiempo de espera

**P12d.** La amabilidad de la persona que lo ha atendido

**P12e.** La agilidad en la resolución del trámite o consulta

**P12f.** La voluntad resolutive

**P12g.** La confianza/ seguridad que le ha transmitido

**SOLO UNA RESPUESTA**

Valoración \_\_\_\_\_

98. No lo sabe

99. No contesta

**P12a. ¿Y a continuación, me podría ordenar estos siete ítems según el orden de importancia que tienen por usted?**

*Aleatorio*

**P12a.** La primera acogida- recepción (mostrador de entrada) *ENCUESTADOR/A. Dejar claro que es a partir del mostrador y no el servicio de seguridad en la calle*

**P12b.** El horario de atención

**P12c.** El tiempo de espera

**P12d.** La amabilidad de la persona que lo ha atendido

**P12e.** La agilidad en la resolución del trámite o consulta

**P12f.** La voluntad resolutive

**P12g.** La confianza/ seguridad que le ha transmitido

**P13. En cuanto al horario de esta Oficina, ¿cuál considera que sería más adecuado?**

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

1. De 9 a 17 h, de lunes a viernes
2. De 9 a 15 h, de lunes a viernes, y dos tardes semanales
3. De 8 a 15 h, de lunes a viernes, y dos tardes semanales
4. De 8 a 15 h, de lunes a viernes

98. No lo sabe

99. No contesta

**Comentarios o sugerencias**

---

.....

.....

.....

.....

---

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

---

### Q3. ¿Me podría indicar cuál es su nacionalidad?

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

1. Española
  2. Extranjera comunitaria
  3. Extranjera no comunitaria
98. No lo sabe  
99. No contesta

### Q4. ¿Cuál es su municipio de residencia?

*Espontanea. Precodificación en pantalla. SOLO UNA RESPUESTA*

1. Tortosa ciudad
  2. Otros municipios de las Terres de l'Ebre. *(PROGRAMADOR. CODIFICAR MUNICIPIO DE LAS TERRES DE L'EBRE CON LISTA DESPLEGABLE)*
  3. Otras poblaciones \_\_\_\_\_ *(PROGRAMADOR: REGISTRAR LITERAL)*
98. No lo sabe  
99. No contesta

### Q5. ¿Cuál es el nivel máximo de formación que ha logrado?

*Espontanea. Precodificación en pantalla. SOLO UNA RESPUESTA. ENSENYAR TABLET*

1. No sabe leer y escribir
  2. Sabe leer y escribir pero fue menos de 5 años a la escuela
  3. Fue a la escuela 5 o más años pero sin completar ESO, EGB o Bachillerato elemental
  4. ESO completa (Graduado escolar), EGB, Bachiller elemental o Certificado de Escolaridad o de Estudios Primarios
  5. Bachillerato, BUP, COU, Bachillerato superior, PREU
  6. Ciclo formativo de grado mediano, FP1, Oficialía industrial o equivalente
  7. Ciclo formativo de grado superior, FP2, Maestría industrial o equivalente
  8. Diplomatura, Ingeniería/arquitectura técnica o equivalente
  9. Licenciatura, Arquitectura, Ingeniería, Grado o equivalente (4 años o más)
  10. Cursos de especialización profesional, Posgrado, Máster (MIR, FIR...)
  11. Doctorado
80. Otros \_\_\_\_\_ *(PROGRAMADOR/A: REGISTRAR LITERAL)*
98. No lo sabe  
99. No contesta